

## Regional rapport



Kommentarsamling  
Børn og Unge Afsnit  
Børn og unge  
Hospitalsenhed Midt

## Landsdækkende undersøgelse af patientoplevelser 2016

Den Landsdækkende Undersøgelse af Patientoplevelser 2016 for Region Midtjylland Spørgeskemaundersøgelse blandt planlagt indlagte patienter, akut indlagte patienter og ambulante patienter i Region Midtjylland.

Rapporten er udarbejdet af DEFACTUM, Region Midtjylland DEFACTUMS Rapporten kan hentes på DEFACTUMS hjemmeside <http://www.defactum.dk> eller ved at kontakte

DEFACTUM Olof Palmes Allé 15 8200 Århus N Telefon: 78 41 40 54 [DEFACTUM@rm.dk](mailto:DEFACTUM@rm.dk)

" DEFACTUM, 2017

## Indledning

Patienternes oplevelser i den landsdækkende undersøgelse på det somatiske område omfatter tre delundersøgelser fordelt på patientgrupperne planlagt indlagt, akut indlagt og ambulante patienter på alle landets offentlige sygehuse, samt patienter som har været behandlet på et privathospital efter reglerne om udvidet frit sygehusvalg.

Undersøgelsen gennemføres på vegne af de fem regioner.

## Formål

Formålet med LUP er at:

- Identificere og sammenligne forskelle i patienters oplevelser inden for udvalgte temaer
- Give input til at arbejde med kvalitetsforbedringer
- Kunne følge udviklingen i patienternes oplevelser og vurderinger systematisk over tid

## Organisering

Projektledelsen af undersøgelsens landsdækkende del varetages af Enhed for Evaluering og Brugerindvovering, der sammen med DEFACTUM i Region Midtjylland udgør projektsekretariatet. Projektledelsen af undersøgelsens regionale del varetages i Region Midtjylland af CFK - Folkesundhed og Kvalitetsudvikling. Den regionale del af undersøgelsen hos DEFACTUM har tilknyttet en faglig arbejdsgruppe, som består af én repræsentant fra hvert af regionens hospitaler og en repræsentant fra Strategisk Kvalitet.

## Datagrundlag

Rapporteringen følger de organisatoriske enheder på hospitalerne med udgangspunkt i Sundhedsstyrelsens Sygehus-afdelingsklassifikation og regionens BI-portal i samarbejde med hospitalerne.

Fra september til december 2016 blev afdelingens patienter i en spørgeskemaundersøgelse spurgt om deres oplevelse af indlæggelsen/besøget på afsnittet. Stikprøven blev udtrukket blandt planlagt og akut indlagte patienter fra 4.-31. august, 3.-30. september og 4.-31. oktober og blandt de ambulante patienter fra 18.-31. august, 17.-30. september og 18.-31. oktober i 2016.

## Rapportering

Patienternes tilbagemelding sker på afdelings-, hospitals- og regionsniveau i rapporter fra Enhed for Evaluering og Brugerinddragelse, hvis der som minimum er 20 besvarelser. I Region Midtjylland supplerer DEFACTUM undersøgelsen med en oversigt med resultater på afsnitsniveau, en kommentarsamling for hver patientgruppe på afdelingsniveau og en oversigt med diagnoserapportering, hvis der som minimum er 15 besvarelser.

## Rapportens opbygning

Rapporten består af følgende kapitler:

- Kapitel 1: Indledning

- Kapitel 2: Kommentarsamling

## Kommentarer

Fordelingen af kommentarer og hvad de handler om bidrager til at give et billede af, hvad patienterne ønsker at supplere med til afsnittet, som fx ikke kan rummes i afkrydsningen i de lukkede spørgsmål. Præsentationen af afdelingens kommentarer følger afdelingens afsnit og herunder temaopdelingen i spørgeskemaet. Spørgsmålene om patienternes samlede indtryk vises dog altid før de øvrige temaer i spørgeskemaet.

Spørgeskemaet har fire åbne spørgsmål fordelt på temaerne "Ankomst/Modtagelse", "Information", "Fejl" og "Samlet indtryk", hvor patienterne kan indsætte deres kommentarer.

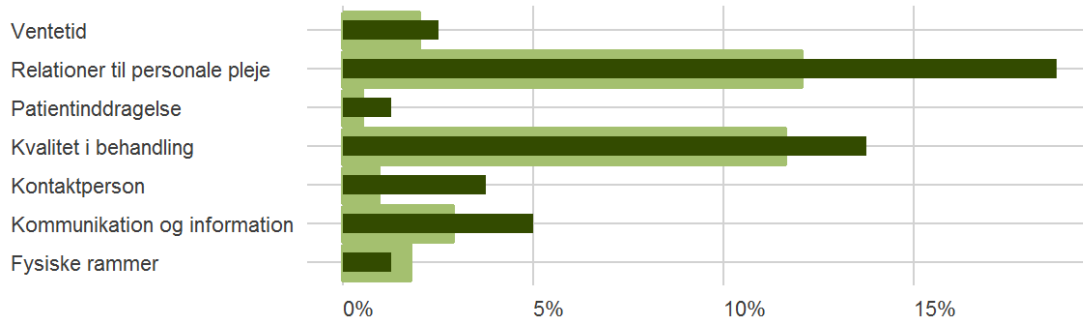
Nedenfor er de kommentarer, som patienterne har skrevet i forbindelse med besvarelsen af spørgeskemaet. Kommentarerne er anonymiseret. Kun kommentarer som giver mening, når de står alene, er medtaget. Patienternes kommentarer er således nedskrevet, hvad enten de har været positive eller negative, mens faktuelle oplysninger er udeladt, hvis de løsrevet fra andre oplysninger i spørgeskemaet ikke giver mening. Såfremt der er ændret i kommentarerne, for eksempel af hensyn til patienternes anonymitet, er det markeret med [].

Kommentarsamlingen er opdelt efter rækkefølgen af de åbne spørgsmål i spørgeskemaet. For afsnit med færre end fem besvarelser vises afsnittets kommentarer under "Øvrige/ikke placeret på afsnit". Patienten er tildelt et patient-id, så det inden for hvert afsnit er muligt at følge den enkelte patient og se, om patienten har knyttet en eller flere kommentarer til spørgeskemaet. Patientens samlede indtryk er indsat, så det er muligt at sammenholde patienternes samlede indtryk med patienternes kommentarer.

Kategorisering af kommentarer under "Samlet indtryk" Kommentarerne under "Samlet indtryk" kan være markeret med et eller flere temaer, som knytter sig til indholdet i kommentaren. Kommentarerne rubriceres efter kategorierne ventetid, kvalitet i behandling, relationer til personale/pleje, patientinddragelse, kommunikation og information, kontaktperson og fysiske rammer. Det giver et billede af, hvilke kategorier patienterne vælger at fremhæve ved at skrive en kommentar.

Andelen af afdelingens patienter der svarer, og som har skrevet kommenteret på noget indenfor en given kategori, er vist i Figur 1.

**Figur 1. Afdelingens kategoriserede kommentarer under "Samlet indtryk".  
(Eget resultat er mørkegrøn, øvrige afdelingers patienter er lysegrøn.)**



**40. Skriv her, hvis du synes, at afdelingen kunne gøre noget bedre, eller hvis du synes, at afdelingen gjorde noget særligt godt**

Kommentar	Er du alt i alt tilfreds med forløbet, fra du blev indlagt, til du blev udskrevet?
5 Synes at sygeplejerskerne på børneafdeling gjorde et stort stykke arbejde. Selvom vi kunne mærke, der var meget at lave, følte vi os taget godt og hurtigt imod, og fik hurtigt den hjælp, vores barn havde brug for. Løbende holdt de os fint informeret, og fulgte godt med i vores barns tilstand, og kom hurtigt ved ekstra behov. Stor ros til dem. Relationer til personale/Pleje, Kvalitet i behandling, Kommunikation og information,	I høj grad
3 Overholde tiderne man har aftalt til at vække barnet om natten, så man ikke vækker den lille en halv time for tidligt, eller at han/hun ikke har to til tre minutter til at vågne inden behandling. Send kun nogen til at tage blodprøver, der også er god til at gøre det ved et mindre barn. Personalet er ellers meget god til at gå ind på barnets behov og at opbygge et tillidsforhold, der skaber en tryk atmosfære. Det var meget godt at se. Kvalitet i behandling, Relationer til personale/Pleje,	I høj grad
9 Venligt personale, både sygeplejersker og læger. Dog var vi indlagt (min [lille] datter var syg) unødigt lang tid grundet stuegang, som først kom til os om aftenen. Vi kunne være udskrevet [om morgenen], hvis en lægen havde haft tid til at komme. Relationer til personale/Pleje, Kvalitet i behandling,	I nogen grad
11 De var gode til at snakke med én og forstå én. De var super dygtige og imødekommende. Rigtig venlige! Relationer til personale/Pleje, Patientinddragelse,	I meget høj grad
13 Vi ventede længe på lægen, som skulle afgører operation eller ej en meget sen aften/nat. Ventetid,	I høj grad
30 Jeg synes at børneafdelingens personale på Regionshospitalet Viborg fortjener en masse ros og en dyb respekt for deres arbejde med min NN. De har givet min søn en rigtig god oplevelse, som han stadig snakker om i dag en måned efter han var indlagt. Jeg tror han oplevede det som en miniferie med masser af leg og opmærksomhed fra et personale, der havde tid til at lytte og lege med på hans små fantasi historier samtidigt med, at de passede deres arbejde, hurtigt og effektivt. De gav sig god tid til at forklare både mig og ham hvad der skulle ske og vi var fuldstændigt trygge ved at være indlagt hos jer. Fortsæt det gode arbejde! Relationer til personale/Pleje, Kvalitet i behandling,	I meget høj grad

- |    |  |                  |
|----|--|------------------|
| 19 | Vi blev godt behandlet. Personalet er søde og dygtige. Relationer til personale/Pleje, Kvalitet i behandling,  | I høj grad       |
| 6  | Sygeplejerskerne var gode til at informere børnene om, hvad der skulle ske f.eks. ved venflonanlæggelse. Kommunikation og information,   | I meget høj grad |
| 15 | Det var svært at vide, hvad der var rigtigt at gøre i forhold til, at da vi som forældre havde fået at vide af dag- og aftenvagterne, at vi skulle kontakte personalet i nattetimerne, når vores datter fik de natlige anfald for at det skulle noteres, hvor ofte og hvor længe det stod på. Men sad til sidst med en følelse af, at dette kun var til irritation. Ud over dette har vi kun ros tilovers for afdelingen og personalet, som til trods for en utroligt travl hverdag fik os til føle os godt tilpas og i gode og dygtige hænder. Kommunikation og information, Relationer til personale/Pleje, Kvalitet i behandling,                                     | I høj grad       |
| 25 | Sygeplejerskerne var super gode, men lægerne er meget forsinkede og ustabile. Og du snakker aldrig med den samme læge. Kvalitet i behandling, Kontaktperson,   | I ringe grad     |
| 27 | Ville gerne have haft lidt færre behandlere involveret. Det er meget forvirrende for et barn (og forældre) at der kommer en ny læge (med hver deres holdning til behandling) hver dag under en fem dages indlæggelse. Kontaktperson,   | I høj grad       |
| 2  | Jeg tror at det vil være godt med en læge og en sygeplejerske tilknyttet eller så få som muligt således, at det ikke hver gang at der er vagtskifte er et helt nyt personale. Godt med hospitalsklovne. Det kunne gavne at de var der hver dag. Relationer til personale/Pleje, Kontaktperson,   | I nogen grad     |
| 12 | De havde travlt. De var meget venlige, omsorgsfulde, professionelle og imødekommende! Relationer til personale/Pleje,  | I høj grad       |
| 26 | Vores modtagelse var utroligt kærlig, venlig og forstående. Dette på trods af, at personalet havde meget travlt med et meget sygt barn. Vi fik behandling noget tid efter vi ankom, vi ankom [om eftermiddagen], men fik først behandling [om aftenen], hvilket var ok grundet travlhed. Dagen efter, om formiddagen, kom der en meget "smart" læge, som (måske ubevidst) negligerede vores forløb og stillede spørgsmålstegn ved behandling på Aarhus Universitetshospital (ordineret af en pædiatrisk læge NN). Manglen på energi gjorde, at jeg ikke kunne "forsvare" vores forløb, men blev enormt usikker da vi kom hjem. Relationer til personale/Pleje, Ventetid, | I nogen grad     |
| 4  | Det var utroligt beskidt, især på toiletterne på Børneafdelingen. Mug og meget beskidte gulve. Der var meget mug op ad vægge. Fysiske rammer,  | I nogen grad     |
| 28 | Har ikke en finger at sætte på sygeplejersker eller læger på afdelingen, de er super søde og serviceminded. Vi blev spurgt om vores teorier og observationer hele vejen igennem, og følte os taget alvorligt. Derudover  | I høj grad       |



sikrede de sig, at vi var trygge ved det videre forløb inden vi blev udskrevet. Da vi var i isolation de første to døgn, var vi jo afhængige af sygeplejerskernes hjælp, og den fik vi til UG! Håber aldrig vi skal derop igen, men hvis vi skal er jeg 100% tryk ved personalet. Relationer til personale/Pleje, Kvalitet i behandling,

- |    |   |                  |
|----|---|------------------|
| 31 | På børneafdelingen kunne det være en fordel, hvis denne var bedre til at planlægge de forskellige undersøgelser eller forudse (ved godt, at det kan være rigtig vanskeligt) forløbet lidt bedre, da ventetiden kun vanskeliggør hele forløbet for et barn. Men I var gode til at holde os opdateret. Kvalitet i behandling, Kommunikation og information, | I nogen grad     |
| 14 | Det er nogle meget søde piger på [afdelingen], som vi kender godt. Relationer til personale/Pleje,  | I høj grad       |
| 24 | Stuegang: Der var SLET ikke læger nok. Kvalitet i behandling, Relationer til personale/Pleje,   | I ringe grad     |
| 21 | De var så gode til at lytte til mig om, hvordan tingene var sket og om hvordan jeg havde det. De tjekkede min datter flere gange i løbet af natten. Det var sådan en god indlæggelse med hende, vi følte os trygge og i sikre hænder. Relationer til personale/Pleje, Kvalitet i behandling,  | I meget høj grad |
| 17 | Min dreng (som var den indlagte) har potentilet livstruende allergi overfor jordnødder. Han kunne ikke få brød på afdelingen pga. af fare for spor af jordnødder. På morgenbordet var der müsli fyldt med jordnødder, og vi ved ikke, om hans allergi er luftbåren. Relationer til personale/Pleje,   | I nogen grad     |

## **06. Skriv her, hvis du har kommentarer til modtagelsen eller forslag til forbedringer**

	Kommentar	Oplevede du, at det gik hurtigt, fra du ankom til sygehuset, til du blev tilset af en sygeplejerske eller en læge?
7	Vi fik en rigtig god modtagelse, og alle var super søde og dygtige og meget imødekommende.	I meget høj grad
20	Vi blev taget rigtig godt imod. God service. Professionel behandling m.v. Intet at klage over!	I høj grad
3	Alle var meget imødekommende. De svarede på spørgsmål og lyttede til kommentarer.	I meget høj grad
10	Rigtig dejligt at komme direkte på børneafdelingen. Trygt for min søn at være ved kompetente sygeplejersker.	I meget høj grad
2	De fik ikke informeret NNs far om at NN skulle ligge helt stille under rygmarvsprøven, derfor bevægede NN sig, da han grinede pga. lattergassen. Da jeg (NNs mor) spurgte om han måtte gå efter rygmarvsprøven sagde de ja, men nogle dage efter fik vi at vide at NN skulle have ligget ned i 12 timer efter prøven. NN fik meget stærke smerter de efterfølgende dage som et resultat af ovenstående.	I nogen grad
23	Personalet agerede yderst professionelt da vi var indlagt med vores lille søn. Der blev ikke lagt fingre imellem hvad undersøgelser angår! De var meget effektive, og vi er meget beærede over den store indsats!	I høj grad
12	Det kunne være rart med en brochure med praktiske informationer. Vi var i tvivl om hvorvidt den medfølgende forælder måtte spise med, måtte tage kaffe, hvilke rum vi måtte opholde os i, hvor var der spil og underholdning osv. Alt omkring behandlingen af blindtarmsbetændelsen fungerede upåklageligt, men det virkede som om der var lidt for travlt til at der var nogen der havde overblikket over det "uden om" sygdommen. Eksempelvis havde min søn været fastende fra dagen før, hvor han tilmed havde kastet op. Og selvfølgelig skulle han ikke spise en masse, da han lå til observation og sandsynligvis skulle opereres, men det var først [om eftermiddagen] at personalet kom i tanke om at han kun skulle være fastende med væske to timer før en operation. Dvs. at min søn var fastende i næsten 20 timer uden grund. Men trods lidt travlhed og mangel på praktiske informationer var det en meget behagelig indlæggelse!	I høj grad

- 8 Synes det var en rigtig trøls oplevelse [med] ventetiden. Havde et stærk indtryk af, fra aften før, at ventetiden ville være meget kort, men den endte med at være seks timer, hvor vi blev sat til at vente inde i legestuen. Problemet var bare, at jeg måtte tage lillebror med [som stadig er spæd], og det var rigtig hård ikke at kunne lægge ham fra mig, da jeg ikke havde nogen lift med. Jeg havde ikke regnet med en ventetid på seks timer. Det var svært at finde ro til at amme og lægge ham til at sove, når det skulle foregå i mine arme, og så havde jeg jo storebror med på et par år, som var ham det drejer sig om. Det var rimeligt svært at skulle med ham på wc osv. når jeg også skulle have den lille med. Så den lille var rigtig meget i autostol og sov overhovedet ikke den dag. Jeg var faktisk rigtig ked af, at der ikke var et sted man kunne trække sig tilbage og få lidt ro, når ventetiden var så lang. Vi var alle så trætte i vores hoveder af at sidde i legestuen så længe. Kunne have været rart hvis man allerede i modtagelsen kunne se, at man havde et lille spædbarn med, og kunne fortælle hvor man eventuelt kunne sidde lidt i fred, og hvor man kunne pusle henne.
- 21 De var så gode til hurtigt at få os tilset og få ro på mig omkring min datter.

I ringe grad

I høj grad

## 17. Beskriv den eller de fejl du oplevede

Kommentar	Skete der fejl i forbindelse med din indlæggelse?
1 Manglende maskegivning om natten trods planlagt fredag.	Ja
16 Fejlfortolkning af et skanningsbillede. Det menes, at der var en blodprop, som efter 10 dages behandling blev skannet igen og konstateret, at en sådan aldrig har været der. Misforståelser kirurger imellem. Aftalte med læge NN, at sonden skulle skiftes, men da jeg hentede min søn i opvågningen, var dette ikke sket!	Ja
2 Da NN havde stærke smerter den første dag under indlæggelsen, gik der ni timer, før han fik mellemstærk smertestillende. Dette var hårdt for NN. Derfor blev hans far frustreret og han gav udtryk for, at han undrede sig over, at lægen ikke tidligere på dagen havde givet NN noget bedøvende eller smertestillende, hvilket blev opfattet af lægen som, at NNs far selv kunne finde på at give NN stærk smertestillende eller bedøvende. Det var en unødigt bekymring, da reaktionen fra NNs far var i frustration over, at NN havde haft stærke smerter meget længe den pågældende dag. Det, at NN havde meget stærke smerter den dag, gjorde, at jeg som mor blev meget træt og fortalte dette til personalet tre dage senere. Ovenstående førte til, at personalet var bekymret for NN, og vi kunne derfor ikke komme hjem på orlov med et akut team, som kunne give pencillin i drop. Det var ellers planen. Vi kom derfor først hjem, da selve behandlingen var slut efter 10 dage. Hvis NN ikke havde haft de stærke smerter, ville vi formentlig være kommet hjem på orlov efter to dage. De stærke smerter kom efter det, jeg beskrev tidligere: I modtagelsen fik de ikke informeret NNs far om, at NN skulle ligge helt stille under rygmarvsprøven. Derfor bevægede NN sig, da han grinede pga. lattergassen. Da jeg (NNs mor) spurgte, om han måtte gå efter rygmarvsprøven, sagde de ja, men nogle dage efter fik vi at vide, at NN skulle have ligget ned i 12 timer efter prøven. NN fik meget stærke smerter de efterfølgende dage som et resultat af ovenstående. Venflon blev utæt. Da NN fik lagt venflon anden gang, blev den lagt i hånden, og det var efterfølgende smertefuldt, når der blev rørt ved slangen og åbnet og lukket for apparatet, som styrede pencillinen, og når slangen blev skyllet med saltvand. Dette apparat drillede tit og var et par gange i stykker.	Ja
22 Hun fik den forkerte medicin, de første par dage, indtil blodprøverne eller urinprøven var analyseret.	Ja

### **35. Skriv her, hvis du har manglet information i forbindelse med din indlæggelse og udskrivelse**

Kommentar	Er du alt i alt tilfreds med forløbet, fra du blev indlagt, til du blev udskrevet?
7 Intet af berette.	I meget høj grad
18 Jeg var indlagt med min datter, og efterfølgende kunne jeg godt have brugt noget mere konkret omkring genoptræning i stedet for, at vi først er kommet ordentligt i gang med det efter første kontrol efter indlæggelsen.	I høj grad
25 Der var meget stort lægeskift, og vi oplevede først at vi rigtig blev hørt om aftenen ved stuegang da denne læge lyttede, og satte sig ind i vores søns sygdom. Først der fik vi noget medicin der hjalp.	I ringe grad
2 Jeg ville gerne have haft mere information om sygdommen. Manglede information til patienten om at han skulle ligge helt stille under rygmarsprøven. Jeg fik fejl information omkring at patienten måtte komme op og gå efter rygmarsprøven. Jeg fik ikke information om at afdelingen havde en politik om ikke at bruge smertestillende.	I nogen grad
29 Jeg savnede lidt et udvalg af mad med et barn, der ikke kan lide ost og ikke spiser svinekød.	I meget høj grad
26 Var i tvivl om hvornår jeg skulle henvende mig ved recidiverende symptomer.	I nogen grad
14 Kunne godt bruge mere oplysning om medicinen.	I høj grad